Conditions spécifiques Téléphone pro

Les présentes conditions spécifiques de l'offre « téléphone pro » (ci-après les « Conditions Spécifiques ») relèvent également des Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels). En cas de contradiction entre les Conditions Spécifiques et les Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels), les Conditions Spécifiques prévalent.

ARTICLE 1. OBJET DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit l'offre « Téléphone pro » permettant au client de bénéficier, moyennant un montant forfaitaire mensuel, de :

- l'accès au réseau et au service téléphonique tels que définis aux Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels) ;
- un forfait de communications téléphoniques ;
- service Présentation du Nom ;
- service Transfert d'Appels ;
- service Signal d'Appel ;
- service Messagerie Vocale Enrichie ;
- service Garantie du Temps de Rétablissement 8 heures ouvrables ;
- continuité de Service en cas de panne.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DE L'OFFRE « TÉLÉPHONE PRO »

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit l'offre « téléphone pro ».

2.1 Accès au réseau et au service téléphonique

Le client bénéficie, pour chaque période de facturation, de l'accès au réseau et au service téléphonique.

Pour connaître le détail des Conditions de fournitures et d'utilisation de l'accès au service téléphonique, le client est invité à se reporter aux conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels).

2.2 Forfait de communications et Tarifs Spécifiques

Dans le cadre de l'offre « téléphone pro », le client bénéficie depuis la France métropolitaine, pour chaque période de facturation, selon la formule qu'il a souscrite :

- soit, d'un forfait mensuel d'une (1) heure de communications vers les numéros fixes et mobiles de France métropolitaine et de plus de 100 destinations (dont le détail figure dans la fiche tarifaire en vigueur accessible sur **www.orangepro.fr**) en formule initial. Ce forfait est décompté à la seconde dès la première seconde ;
- soit, d'un forfait mensuel composé d'appels illimités vers les fixes de France métropolitaine et de plus de 100 destinations (dont le détail figure dans la Fiche Tarifaire en vigueur accessible sur **www.orangepro.fr**) et d'une (1) heure de communications vers les numéros mobiles de France métropolitaine et de plus de 100 destinations (dont le détail figure dans la Fiche Tarifaire en vigueur accessible sur **www.orangepro.fr**) en formule équilibre. Le forfait vers les mobiles est décompté à la seconde dès la première seconde ;
- soit, d'un forfait d'appels illimités vers les fixes et les mobiles en France métropolitaine et de plus de 100 destinations (dont le détail figure dans la Fiche Tarifaire en vigueur accessible sur **www.orangepro.fr**) en formule intense.

Les appels vers les numéros fixes de France métropolitaine s'entendent des appels en local, en national (grande distance et voisinage), vers les numéros 087B, 095B, 096B, 097B, 098B de la tranche A définis au Catalogue des Prix des offres et services Orange (ci-après désigné : « Catalogue des Prix »).

La durée du forfait non utilisée sur une période de facturation ne peut être reportée sur la période suivante, ni être remboursée, étant précisé que la durée du mois prise en compte peut être inférieure ou supérieure à trente (30) jours en fonction du calendrier de facturation d'Orange.

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'ils utilisent des services illimités ; et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder au Réseau dans des conditions optimales.

S'agissant du service de téléphonie, le comportement « raisonnable » s'entend, au niveau des communications illimitées voix, par un maximum :

- de 500 correspondants différents par mois de cycle de facturation/lignes et/ou,
- de 24 heures par jour de communications par lignes et/ou,
- de 3 heures de communications en continu (au-delà l'appel est coupé), par appel et ce quelle que soit la destination.

En dehors et en dépassement des forfaits mentionnés ci-dessus, le client bénéficie du tarif appliqué aux professionnels tel que figurant au Catalogue des Prix.

Sont exclus du Forfait de communications :

- les communications vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Télétel, Audiotel, Minitel, vers les numéros en 08XXX ou en 3BPQ, etc) ;
- les appels vers les numéros 087B , 095B, 096B, 097B, 098B de la tranche B, définis dans le Catalogue des Prix ;
- les appels vers les services Internet ;
- les appels vers les numéros IP à tarification spécifique dont la liste figure au Catalogue des Prix ;
- les communications émises depuis les mobiles ;
- les communications émises au départ des DOM et des collectivités territoriales (St-Pierre-et-Miquelon et Mayotte) ;
- les envois de SMS, MMS, Message Express (0809 10 10 D0) ;
- les communications passées avec Ma ligne fixe étendue ;
- les communications de données, y compris à destination de numéros géographiques français.

Le client garantit Orange d'une utilisation appropriée et non abusive de l'offre.

Constituent des cas d'utilisation inappropriée de l'offre pouvant engager la responsabilité du client :

- la cession ou la revente, totale ou partielle, de l'offre ;
- l'utilisation de l'offre aux fins d'en faire commerce ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service téléphonique en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue de l'offre par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation de l'offre générant une consommation de communications téléphoniques supérieure à 24h par jour ;
- l'utilisation de la conversation à 3 sur la ligne « téléphone pro équilibre » ou « téléphone pro intense » ;
- l'envoi en masse de messages (par exemple, fax mailing, messages vocaux, SMS, etc.), via un automate d'appel (ex.: télécopieur, modem) ou manuellement et ce qu'elle qu'en soit la finalité ;
- l'utilisation de l'offre vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique, et d'une façon plus générale l'utilisation du forfait vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le client.

La liste de ces numéros est consultable au Catalogue des Prix. En outre, Orange se réserve le droit d'exclure certains numéros géographiques ou non géographiques (liste disponible au Catalogue des Prix) si l'usage qui en est fait est abusif et inapproprié. Par ailleurs, Orange se réserve le droit, en cas d'utilisation inappropriée du forfait de communications de l'offre « téléphone pro », de suspendre puis de résilier l'offre, conformément aux dispositions de l'article 11.1.

L'offre « téléphone pro » est établie exclusivement au nom du titulaire de la ligne désignée pour être rattachée à la formule choisie. Elle ne peut être souscrite par un client ayant une ligne de service à forfait ou faisant l'objet d'une facturation entreprise d'Orange. Elle est incompatible avec les options tarifaires appliquant une réduction sur le prix des communications incluses dans les prix. Le client est invité à se renseigner sur **www.orangepro.fr**, par téléphone auprès de son Service Clients ou en boutique Orange pour connaître les offres et options tarifaires incompatibles avec l'offre « téléphone pro ».

2.3 Présentation du Nom

Le service « Présentation du Nom » permet au client, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne téléphonique, d'obtenir, avant de décrocher son combiné, des informations sur l'appel. Ces informations (définies ci-après) sont présentées au terminal du client pendant la phase de sonnerie.

Ces informations sont fournies sur la ligne du client uniquement pour les appels effectivement présentés sur cette ligne. Elles ne sont pas présentées, notamment lorsque cette ligne fait l'objet d'un transfert d'appel.

Ce service n'est disponible que sur certains types de centraux téléphoniques publics, dont les clients peuvent prendre connaissance sur **www.orangepro.fr**, par téléphone auprès du Service Clients ou en boutique Orange.

Pour pouvoir en bénéficier, le client doit disposer d'un équipement terminal avec un afficheur alphanumérique, ci-après également désigné « terminal », apte à traiter les informations qui lui sont présentées. Le client est invité à se renseigner auprès des différents canaux ou points de ventes (sur **www.orangepro.fr**, par téléphone ou en boutique) sur les caractéristiques techniques que doit présenter un terminal compatible avec le service « Présentation du Nom ».

Le service « Présentation du Nom » est conçu pour présenter au terminal du client les informations suivantes :

- la date et l'heure de l'appel ;
- dans la limite de cinquante (50) caractères, le nom, le prénom (ou la raison sociale ou la dénomination sociale pour les professionnels) du titulaire de la ligne appelante lorsque ces données sont contenues dans la base « Présentation du Nom ». Les données qui constituent cette base sont issues de bases de données provenant des annuaires Orange ;
- le numéro de téléphone de la ligne à partir de laquelle les appels sont émis, également désigné ci-après « numéro de l'appelant » ; à défaut le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

Les numéros de téléphone relatifs aux appels émanant de l'étranger ou d'un réseau d'un opérateur tiers ne peuvent être présentés au terminal du client que s'ils sont fournis par le réseau d'origine. À défaut, le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

Si les noms, prénoms (ou raisons sociales ou dénominations sociales pour les professionnels) ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom », seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions. Par ailleurs, les informations sur le nom des clients Orange en liste rouge et en liste d'opposition aux services de recherche inversée Orange ne sont pas présentées au terminal car elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ». Les informations sur le nom des appelants de l'étranger, ou d'abonnés à un opérateur mobile, ou d'abonnés à un opérateur tiers de boucle locale (non abonnés à la Ligne fixe Orange) peuvent ne pas être présentées au terminal du client si elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ». Seul le numéro est présenté au terminal du client, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité ou que l'appel n'ait pas été émis en mode secret.

Lorsque le terminal dispose d'un répertoire et que le client a enregistré dans celui-ci des noms associés au numéro de téléphone de correspondants, seules ces informations sont présentées au terminal du client pour les appels provenant de ces correspondants.

Dans le cas où le client a transféré ses appels, les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal auquel étaient destinés ces appels.

Dans le cas où le client a transféré ses appels vers une ligne disposant du service « Présentation du Nom », et d'un terminal compatible avec ce service, les informations (nom, prénom ou raison sociale + numéro de téléphone) relatives à l'appel sont présentées au terminal destinataire du « Transfert d'Appel », sous réserve des autres restrictions.

Dans le cas où le client a transféré ses appels vers une ligne qui ne dispose pas du service « Présentation du Nom » et/ou qui ne dispose pas d'un terminal compatible avec ce service, les informations relatives à l'appel ne sont pas présentées au terminal vers lequel les appels sont transférés.

Dans le cas où le client a transféré l'ensemble de ses appels sur la « Messagerie Vocale Orange », les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du client.

Dans le cas où le client a transféré en cas d'occupation de sa ligne ses appels sur la « Messagerie Vocale Orange », les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du client.

Dans le cas où le client, qui dispose d'un téléphone compatible, a transféré en cas de non-réponse, ses appels sur la « Messagerie Vocale Orange », les informations relatives à ces derniers sont présentées au terminal du client, sous réserve des autres restrictions visées.

C'est la mention du numéro d'accès de la « Messagerie Vocale Orange » (ou pour certains terminaux « Top Message », ancienne dénomination, pré-enregistrée) qui est présentée au terminal compatible.

Seul le numéro du serveur PCV France est présenté au terminal compatible.

Lorsque la ligne appelée est occupée, le réseau d'Orange indique par un signal sonore le deuxième appel et présente les informations relatives au deuxième appel au terminal du client, sous réserve des autres restrictions. Le client doit disposer d'un terminal compatible qui permette la « Présentation du Nom » pendant le « Signal d'Appel ».

Le service « Présentation du Nom » n'est pas compatible avec le service « Présentation du Numéro ».

Est présentée sur le terminal compatible la mention du numéro d'accès au service message express complété de l'identifiant du destinataire du message (chiffre de 1 à 9) suivi du texte « Boîte X : au moins un nouveau message », X étant l'identifiant, chiffre que le propriétaire de la boîte peut remplacer par son nom (ou surnom) directement dans le service message express.

L'information « nom, prénom ou raison ou dénomination sociale pour les professionnels » est également désignée ci-après « nom ».

Selon l'origine de l'appel, le numéro présenté au terminal appelé est celui :

- du publiphone si l'appel est passé à partir d'un publiphone. Dans ce cas, le nom associé est « cabine téléphonique » ;
- de la ligne à partir de laquelle les appels sont passés pour les appels émis au moyen d'une carte ou d'un procédé équivalent (Ma ligne fixe étendue, Ticket Téléphone, etc). Dans ce cas, le nom associé est celui du titulaire de cette ligne appelante ;
- du téléphone mobile en cas d'appel en provenance d'un réseau de radiotéléphonie numérique (GSM, DCS 1800, UMTS, 3G, Edge). Dans ce cas, seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sauf si les informations relatives à l'appelant figurent dans la base « Présentation du Nom ». Le numéro sera présenté sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions ;
- de la borne radioélectrique pour les appels émanant d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, il n'est pas présenté de nom au terminal du client, aucun nom n'étant associé aux numéros des bornes radioélectriques dans la base « Présentation du Nom » ;
- de l'installation appelante dans le cas où l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre le terminal de l'appelant. Le nom présenté est celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), si ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire et figure dans la base « Présentation du Nom » ;
- du terminal appelant pour les appels provenant d'une installation Numéris dans le cas où cette installation a fourni ce numéro.

Dans le cas où l'installation ne fournirait pas le numéro du terminal appelant, le numéro de l'installation et le nom associé au numéro de cette installation sont présentés ; dans ce cas, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre l'installation de l'appelant.

Si le numéro du terminal fourni par l'installation ne fait pas l'objet d'une inscription annuaire, le nom fourni sera celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), dans la mesure où ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire.

Dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant une des procédures de secret, les informations suivantes sont présentées au terminal du client :

- la date et l'heure de l'appel ;
- à la place du numéro de téléphone et de l'information nom de la ligne appelante, une indication d'indisponibilité.

Le client est invité à se renseigner sur **www.orangepro.fr**, par téléphone auprès du Service Clients ou en boutique Orange. pour connaître les services incompatibles et les restrictions techniques.

Le client reste seul responsable de l'usage des numéros présentés sur son terminal. Par ailleurs, conformément aux recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés, le client s'engage expressément à ce que les numéros et noms présentés sur son terminal soient utilisés exclusivement à des fins privées. En tout état de cause, le client reste seul responsable de l'usage des numéros et noms présentés sur son terminal. Il est formellement interdit au client abonné au service « Présentation du Nom » de constituer, à l'insu de ses correspondants téléphoniques, des fichiers de numéros appelants.

Il appartient au client de s'assurer lors de l'acquisition de son terminal du contenu et de la forme sous laquelle ce terminal lui restitue ces informations.

La responsabilité d'Orange ne saurait être recherchée lorsque le numéro de la ligne appelante ne peut être présenté sur le terminal du client, soit parce que le réseau d'où provient l'appel n'a pas fourni l'information, soit en raison du choix de la personne appelante de conserver l'anonymat.

Orange n'est pas responsable de l'indication du numéro de la ligne appelante fournie par l'installation téléphonique d'origine de l'appel.

Orange n'est pas responsable des informations nom liées à ce numéro figurant dans la base « Présentation du Nom ». Le client (titulaire de la ligne appelante) est responsable des informations ainsi que des noms, dénominations, qualités ou titres et marques qu'il demande de faire figurer dans les annuaires. La responsabilité d'Orange ne saurait être recherchée lorsque le numéro et/ou le nom associés à la ligne appelante ne peuvent pas être présentés sur le terminal du client, soit parce que le réseau d'où provient l'appel n'a pas fourni l'information sur le numéro, soit parce que le nom ne figure pas dans la base « Présentation du Nom », soit en raison du choix de la personne appelante de conserver l'anonymat. Orange n'est pas responsable de l'exploitation par le terminal des informations qui lui sont présentées.

2.4 Transfert d'Appel

Le service Transfert d'Appel permet de faire suivre les appels reçus sur la ligne téléphonique du client, située en France métropolitaine, vers une autre ligne téléphonique dont le numéro est aussi en France métropolitaine.

Il est possible de souscrire une option du service Transfert d'Appel International/DOM, qui permet de faire suivre les appels reçus en France métropolitaine vers un n° à l'étranger ou vers les DOM (et Mayotte). Les appels en provenance de l'étranger ne peuvent pas transiter par la France métropolitaine. Le tarif de l'option du service Transfert d'Appel International figure au Catalogue des Prix.

Pour réaliser l'activation/désactivation immédiate du Transfert d'Appel, le client a le choix entre plusieurs possibilités :

- effectuer la commande manuelle depuis sa ligne téléphonique ;
- appeler le 3000 ;
- se connecter sur Internet à l'Espace Client sur **www.orangepro.fr**. Seules les actions de programmation, nécessitent l'ouverture préalable d'un Espace Client service gratuit hors coûts de connexion à Internet. Cet Espace Client est accessible par un identifiant et un mot de passe choisis par le client. Pour plus de détail : consulter les conditions spécifiques de « Espace Client Maligne ».

L'utilisation du 3000 permet de simplifier la numérotation composée par le client grâce à une programmation, modifiable à volonté, de quatre étiquettes vocales simplifiant la commande des renvois.

De même, l'utilisation du 31 21 permet de simplifier la numérotation composée par le client grâce à une programmation, modifiable à volonté, de deux numéros de renvoi.

L'accès au service Transfert d'Appel sur Internet via l'Espace Client donne la possibilité au client de programmer ses activations et désactivations du service immédiatement de façon ponctuelle ou hebdomadaire.

Le service Transfert d'Appel est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.

L'accès à la commande à distance du Transfert d'Appel ne peut se faire que depuis la France métropolitaine, soit, par serveur vocal (via un téléphone fixe ou un mobile) en appelant le 3000, soit, sur Internet dans l'Espace Client.

Le fonctionnement du service Transfert d'Appel avec commande à distance via le 3000 nécessite l'usage d'un code confidentiel à quatre chiffres, nécessaire pour identifier l'utilisateur et chaque commande de transfert. Avant toute utilisation, le code confidentiel doit impérativement être initialisé par le client, à partir de la ligne abonnée au service Transfert d'Appel. Le client peut, à tout moment s'il l'estime nécessaire, procéder à la modification de ce code confidentiel, toujours à partir de la ligne abonnée au service.

L'utilisation consécutive de codes erronés entraîne le blocage du service au troisième essai infructueux. Pour faire réactiver le service, le client doit contacter son Service Clients (en appelant le 10 16). En cas de perte du numéro de code confidentiel, le client doit contacter son Service Clients (en appelant le 10 16) et demander une réinitialisation du numéro de code. Le client a la possibilité de s'assurer de l'enregistrement de sa commande de Transfert d'Appel à distance.

Pour bénéficier du Transfert d'Appel, le client doit disposer simplement d'un équipement terminal à numérotation mixte ou à fréquences vocales. La commande suivante est réalisable exclusivement à partir du poste téléphonique de la ligne abonnée au service.

Pour activer le Transfert d'Appel, le client doit décrocher, puis attendre la tonalité et composer *21* puis le numéro de téléphone (vers lequel le client souhaite renvoyer ses appels) suivi de la touche "#" et enfin raccrocher. En cas d'erreur, on obtient la tonalité « occupé » et le Transfert d'Appel n'est pas pris en compte.

Pour transférer ses appels, le client a aussi la possibilité de composer le 3000 ou de se connecter sur Internet à son Espace Client.

Pour désactiver le Transfert d'Appel, le client doit décrocher, puis attendre la tonalité et composer #21# puis raccrocher.

Il est possible de programmer ses activations et désactivations depuis l'Espace Client à partir de l'onglet « Transférer ma ligne » selon le mode d'emploi suivant :

- « état de la ligne » vous permet de savoir si votre ligne est actuellement transférée. Si tel est le cas vous obtenez aussi le numéro et le mot clé vocal enregistré via le 3000. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant ;

- « Programmer un transfert » vous permet de programmer vos transferts. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant mais vous pouvez aussi programmer des transferts réguliers sur une périodicité hebdomadaire ;
- « Transferts à venir » donne la liste de toutes les opérations d'activation et de désactivation avec le numéro de renvoi sur une ou plusieurs semaines à venir ;
- « Historique » vous permet de connaître les dernières actions de transfert d'appel (activation ou désactivation) avec le résultat (action effectuée => « OK » / action non effectuée => « échec ») ;
- « Informations » vous donne des informations génériques sur le service : tarif, autres possibilités d'activation, option transfert d'appel international, etc.

Les numéros de transfert associés avec des mots clefs associés (« mobile », « résidence secondaire », etc) sont enregistrés exclusivement via le mode vocal et donc par le 3000. Il n'est pas possible de programmer ces mots clefs via l'Espace Client.

C'est la dernière action effectuée ou programmée quel que soit l'accès *21* ou #21# ou 3000 ou via l'Espace Client qui est prise en compte. Si le client le souhaite, il peut suspendre la programmation hebdomadaire sur l'Espace Client car cette dernière est enregistrée et peut s'appliquer en dépit de celle qui vient d'être programmée de façon ponctuelle ou via les touches *21* ou #21# ou via le 3000.

La mise en œuvre de transferts en cascade est impossible. Ce service ne peut être activé vers une ligne faisant déjà l'objet d'un transfert d'appel vers une autre ligne ou vers une messagerie. L'appel est alors présenté normalement.

Le Transfert d'Appel à destination de certains numéros spéciaux (118 XXX, 1014, 1015, 17, 18, Numéros Verts, 08031, 08032, 08034, 08035, 08036, etc) est impossible.

L'activation du Transfert d'Appel rend temporairement inopérants les services Signal d'Appel, Top Message, ainsi que Transfert d'Appel sur Occupation et Transfert d'Appel sur Non Réponse.

Le Transfert d'Appel est compatible avec la Sélection Modulable d'Appels mais la modification du niveau de restriction n'est pas possible lorsque le Transfert d'Appel est activé. La destination du Transfert d'Appel doit être cohérente avec le niveau de restriction programmé pour que la commande soit acceptée.

En cas de ligne mise en service restreint, la destination du Transfert de l'Appel doit être compatible avec le niveau de restriction de la ligne.

Chaque activation du Transfert d'Appel donne lieu à une facturation aux tarifs prévus au Catalogue des Prix, facturée en sus du Montant Forfaitaire Mensuel défini à l'article 7.1.1. Le nombre d'activations réalisées à partir de la ligne du client, en composant le *21*, apparaît sur l'annexe de la facture, totalisé sous le libellé « Nombre d'activations Transfert d'Appel », avec l'indication du prix total. Le nombre d'activations à distance réalisées par le 3000 ou l'Espace Client apparaît sur la facture sous le libellé « Autres Prestations », agrégé par période de quinze (15) jours environ.

La désactivation du Transfert d'Appel est toujours gratuite.

Le relevé des activations/désactivations enregistrées par le système d'information d'Orange constitue la preuve des opérations effectuées et la justification pour l'établissement de la facture.

Dans le cas de l'utilisation de la commande à distance, en passant par le réseau Télétel ou le Réseau Téléphonique Commuté d'Orange, la communication d'accès au serveur est gratuite. À partir des mobiles, la tarification d'accès au serveur est définie par chaque opérateur.

La partie des communications transférées à partir de sa ligne entrant dans les forfaits mentionnés à l'article 2.2 sont facturées dans le cadre du Montant Forfaitaire Mensuel défini à l'article 7.1.1.

En dehors et au-delà des forfaits mentionnés à l'article 2.2, la partie des communications transférées à partir de sa ligne est facturée, en sus du Montant Forfaitaire Mensuel défini à l'article 7.1.1, au client aux conditions tarifaires habituelles. Dans ce cas, le client bénéficie pour les communications ainsi transférées des options tarifaires auxquelles il a éventuellement souscrit et ce dans les limites et les règles de priorité fixées au Catalogue des Prix.

2.5 Signal d'Appel

Le service « Signal d'Appel » permet au client, lorsqu'il est en communication, d'être informé d'un appel entrant, de prendre la nouvelle communication et de pouvoir poursuivre le dialogue avec l'un ou l'autre de ses deux correspondants.

Le « Signal d'Appel » ne nécessite pas d'installation spécifique, ni l'attribution d'un deuxième numéro de téléphone.

Pour bénéficier de ce service, le client doit disposer d'un terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale avec les touches dédiées * et #.

Le « Signal d'Appel » est activé automatiquement lors de sa mise en service par Orange (le client a la possibilité, à partir de sa ligne abonnée au service, de désactiver provisoirement et de réactiver ce service).

Les clients abonnés au service présentation du nom ou présentation du numéro, voient sur l'afficheur de leur téléphone (si celui-ci est compatible) les coordonnées du correspondant, dont l'appel est signalé par un signal sonore.

Le client, qui reçoit ou est amené à recevoir des appels émis via un système de type téléassistance ou téléalarme, est invité à contacter son Service Clients, afin de vérifier que le fonctionnement de ce système n'est pas perturbé par le service « Signal d'Appel ».

Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le client (information disponible auprès de son Service Clients), notamment :

- le service « Signal d'Appel » n'est possible que sur un accès réseau isolé et non sur un groupement technique ;
- le service « Signal d'Appel » est incompatible avec le service « sélection directe à l'arrivée » (SDA) ;
- le service « Signal d'Appel » est inhibé lorsque le service « Transfert d'Appel » est activé ;
- le service « Signal d'Appel » est inhibé lorsqu'une conversation à trois est en cours (usage du service « Conversation à Trois »).

Le service « Signal d'Appel » peut être désactivé temporairement de la façon suivante :

Décrocher - attendre la tonalité - composer # 43 # - attendre la confirmation - raccrocher.

Pour réactiver le service :

Décrocher - attendre la tonalité - composer * 43 # - attendre la confirmation - raccrocher.

Selon le type de central téléphonique public, la confirmation est rendue soit par une annonce vocale soit par une tonalité : une tonalité occupée signifie que la manœuvre n'a pas été acceptée, une tonalité d'invitation à numéroter signifie que la manœuvre a été acceptée.

Une fois le service activé, c'est le central téléphonique public qui gère le « Signal d'Appel ».

Si un correspondant **C** cherche à joindre un correspondant **A**, abonné au « Signal d'Appel » et déjà en communication avec un correspondant **B**, un signal sonore informe **A** de l'appel de **C**.

Sur la majorité des commutateurs, **C** est informé de l'occupation de **A** par le message : « *Veuillez patienter, votre correspondant est déjà en ligne. Nous lui indiquons votre appel par un signal sonore, merci ».*

Le correspondant **A** peut accepter le nouvel appel pendant quarante-cinq (45) secondes après le début du premier signal sonore.

Pour répondre à l'appel de **C** et mettre en attente le premier correspondant **B**, **A** doit appuyer sur R - tonalité - 2.

Lorsque la communication est établie avec **C** (situation de double appel), **A** peut :

- passer d'un correspondant à l'autre en composant : R - tonalité - 2 ;

Sur la majorité des commutateurs, le correspondant mis en garde reçoit le film suivant : « *Bip-Bip ». « Veuillez patienter, votre correspondant va vous reprendre dans quelques instants ». « Bip-Bip ».*

- Libérer l'appel en cours et basculer vers l'appel en garde en composant : R - tonalité - 1.

2.6 Messagerie Vocale Enrichie

La « Messagerie Vocale Enrichie » permet d'associer à la ligne téléphonique analogique du client, désignée lors de la souscription au service, une messagerie vocale. Elle donne également la possibilité de consulter et de gérer ses messages vocaux depuis une messagerie électronique grâce à l'activation d'une fonctionnalité permettant de faire converger cette messagerie électronique et l'accès vocal sur lequel est rattachée la « Messagerie Vocale Enrichie ».

La « Messagerie Vocale Enrichie » est active lorsque le client ne répond pas à l'appel de son correspondant (par défaut, au-delà de 5 sonneries soit environ 20 secondes), ou lorsque la ligne du client est occupée. L'appelant est alors automatiquement orienté vers la messagerie vocale du client et peut y déposer un message.

Le client bénéficie de deux annonces d'accueil (durée maximale de 2 minutes chacune), l'une pour les appels auxquels il ne répond pas, l'autre pour les appels pour lesquels il est déjà en ligne.

Par défaut, ces deux annonces d'accueil présentent chacune un message à l'appelant confirmant le numéro de la ligne appelée et indiquant sa situation (non-réponse ou occupation). Ces annonces d'accueil peuvent toutefois être personnalisées à tout moment par le client, supprimant de ce fait l'annonce standard mentionnant le numéro de la ligne appelée. Par ailleurs, le client bénéficie d'une annonce dite « temporaire » (durée maximum de 2 minutes) que le client doit obligatoirement personnaliser pour pouvoir la mettre en service. Dès lors que cette annonce est mise en service, elle se substitue aux deux annonces habituelles (sans toutefois les supprimer) décrites ci-dessus. Le client peut à tout moment désactiver l'annonce « temporaire » pour remettre en service ses annonces habituelles.

Le client peut choisir de ne pas permettre le dépôt de messages par ses correspondants, ces derniers ne disposant alors que des informations enregistrées par le client sur l'annonce d'accueil (durée maximum de 2 minutes).

Le client accepte, lorsqu'il accède à sa « Messagerie Vocale Enrichie » à partir de la ligne bénéficiant du service, que le numéro de cette ligne téléphonique soit identifié par le service et pour les besoins exclusifs du service.

Lorsque le client consulte sa messagerie, il est informé du nombre de nouveaux messages, un message étant un appel d'un correspondant ayant ou non déposé un message vocal. Pour chaque message est indiqué le numéro de téléphone de l'origine de l'appel, la date et l'heure de l'appel suivi du message du correspondant ou d'une information de la messagerie précisant qu'il n'a pas laissé de message vocal.

Ces informations et l'écoute des messages le cas échéant sont également disponibles sur la messagerie électronique vers laquelle le client aura activé la fonctionnalité de convergence de sa « Messagerie Vocale Enrichie ».

En tout état de cause, dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant les procédures de secret d'appel, le numéro d'origine de l'appel ne peut être indiqué.

Si le numéro de l'appelant est renseigné, le client a la possibilité de rappeler automatiquement le déposant du message, depuis l'accès vocal.

La « Messagerie Vocale Enrichie » informe le client du dépôt de nouveaux messages dans la messagerie vocale par une tonalité spécifique au décroché du combiné téléphonique et par une indication lumineuse sur son poste téléphonique, sous réserve que ce poste offre cette possibilité et que le central téléphonique auquel est raccordée la ligne du client, le permette.

Le client peut bénéficier de l'« Avis de message par appel », qui permet d'être informé du dépôt de nouveaux messages dans sa messagerie vocale par un appel de la « Messagerie Vocale Enrichie ». L'« Avis de message par appel » n'émet des appels que sur la ligne téléphonique bénéficiant du service.

Le client est informé des messages déposés « sur non réponse » dans sa « Messagerie Vocale Enrichie » par un appel sur sa ligne bénéficiant du service, durant une plage horaire journalière d'une amplitude maximale d'une (1) heure qu'il aura préalablement choisie.

Le client est informé des messages déposés « sur occupation » dans sa « Messagerie Vocale Enrichie » par un appel sur sa ligne bénéficiant du service, après qu'il a raccroché, durant la plage horaire journalière d'une amplitude maximale d'une (1) heure qu'il aura préalablement choisie.

En cas d'éventuelles difficultés d'acheminement, l'appel pourrait être décalé de quelques minutes, sans que le client ait la possibilité de désactiver ce report.

Le client peut bénéficier de l'« Avis de message par e-mail » (courrier électronique) qui lui permet d'être informé du dépôt de nouveaux messages dans sa messagerie vocale par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse e-mail qu'il aura au préalable communiquée au service.

Le client est seul responsable de l'adresse e-mail qu'il aura communiquée à la « Messagerie Vocale Enrichie » et garantit à ce titre Orange contre tout recours.

La fonction « Archivage d'un message vocal vers sa boîte e-mail » permet au client d'archiver un message écouté dans sa boîte e-mail. Le client aura préalablement renseigné son adresse e-mail de notification.

La « Messagerie Vocale Enrichie » permet au client de recevoir des télécopies. Pour éditer ses télécopies, le client doit disposer d'un télécopieur doté d'un combiné téléphonique lui permettant d'accéder à sa « Messagerie Vocale Enrichie ».

Les messages non lus sont conservés pendant trente-cinq (35) jours calendaires. Après ce délai, ils sont effacés automatiquement.

En complément, le client a la possibilité d'utiliser la fonction additionnelle « Avis de message sur mobile » décrite ci-après, moyennant le paiement du tarif défini au Catalogue des Prix (cf. article 7 « structure des prix »).

La fonction « Avis de message sur mobile » permet au client d'être informé du dépôt de nouveaux messages dans sa messagerie vocale par l'affichage d'un message écrit (SMS) sur son téléphone mobile. Cette fonction peut présenter des limites d'utilisation liées au service, au réseau ou au mobile utilisé par le client.

Le client aura préalablement enregistré dans la « Messagerie Vocale Enrichie » son numéro de mobile. Le client est seul responsable du ou des numéros ainsi enregistré(s) et garantit à ce titre Orange contre tous recours.

Pour utiliser le service, le client doit disposer d'un poste téléphonique à fréquences vocales (touches musicales). Le client bénéficiera également à sa demande de la commande vocale de la « Messagerie Vocale Enrichie ».

La consultation de la « Messagerie Vocale Enrichie » se fait à partir de la ligne bénéficiant du service en composant le 31 03 en France métropolitaine et DOM.

En composant le numéro de sa ligne bénéficiant du service et en tapant le chiffre 6 puis son code secret pendant l'annonce d'accueil, le client peut aussi depuis une autre ligne téléphonique ou son mobile accéder à sa « Messagerie Vocale Enrichie ».

Enfin, le client peut accéder à sa « Messagerie Vocale Enrichie » via sa Messagerie électronique une fois qu'il a activé la fonctionnalité de convergence entre cette dernière et son numéro de téléphone bénéficiant de la « Messagerie Vocale Enrichie ».

La consultation de la « Messagerie Vocale Enrichie » à partir de la ligne téléphonique bénéficiant du service peut être réalisée sans qu'il soit nécessaire d'activer au préalable un code secret.

Pour pouvoir consulter la « Messagerie Vocale Enrichie » à partir d'une autre ligne téléphonique que celle bénéficiant du service, le client doit impérativement activer au préalable un code secret confidentiel. Ce code secret confidentiel doit être configuré à partir de la ligne téléphonique bénéficiant du service.

La « Messagerie Vocale Enrichie » est incompatible avec la Messagerie Vocale 31 03 actuellement commercialisée.

La « Messagerie Vocale Enrichie » ne fonctionne pas sur les lignes disposant d'un abonnement au service Téléséjour.

La « Messagerie Vocale Enrichie » ne peut pas fonctionner si la ligne bénéficiant du service dispose du service Transfert d'appel sur occupation ou du service Transfert d'appel sur non réponse.

Il peut exister d'autres incompatibilités ou restrictions en fonction des matériels, services, types de lignes ou réseaux utilisés. Le client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients.

Le client pourra recevoir dans sa messagerie vocale des messages d'information concernant le service.

Le client peut à tout moment activer la fonctionnalité de convergence de sa « Messagerie Vocale Enrichie », c'est-à-dire avoir la possibilité de consulter et gérer ses messages vocaux depuis sa messagerie électronique Orange. Il se rend pour cela sur l'onglet « boîtes vocales » de sa messagerie électronique Orange.

Il a également la possibilité de désactiver à tout moment la fonctionnalité de convergence entre son accès vocal et sa messagerie électronique en demandant la résiliation et recréation de son service auprès de son Service Clients.

Le client a la possibilité de protéger l'accès à sa Messagerie vocale par un code secret. Le client est responsable de la confidentialité de son code secret. Orange ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'usage qui pourrait en être fait par une tierce personne.

La « Messagerie Vocale Enrichie » du client peut, de façon exceptionnelle et temporaire, se trouver dans un état qui ne lui permet plus de recevoir de nouveaux messages. Cette situation se rencontre habituellement lorsqu'un client possède dans sa « Messagerie Vocale Enrichie » le nombre maximal de messages (cinquante (50) messages de deux (2) minutes au maximum chacun).

Pour éviter cette situation, il est de la responsabilité du client d'écouter ses messages, leur écoute entraînant leur suppression dans un délai de quatorze (14) jours. Le client peut aussi supprimer immédiatement tout message ou décider de les archiver dans la limite autorisée (capacité totale de la messagerie : cinquante (50) messages de deux (2) minutes au maximum chacun).

Orange ne peut être tenue pour responsable, de quelque façon que ce soit, des conséquences de cette situation de « saturation ».

Le client est seul responsable du contenu de l'annonce d'accueil éventuellement enregistrée (cf. articles 2.2 et 2.3). Il est également seul responsable de l'obtention des autorisations relatives aux œuvres musicales enregistrées le cas échéant sur l'annonce.

Le client est seul responsable de l'utilisation du service. Il veille notamment à ne pas porter atteinte aux intérêts des tiers au moyen de ce service et à en faire un usage conforme à sa destination. Il garantit Orange contre tout recours ou réclamation de tiers, liés notamment à l'annonce enregistrée.

Orange se réserve le droit de supprimer immédiatement et sans préavis toute annonce dont les termes seraient contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

La fonction « Avis de message sur mobile » décrite à l'article 3 ci-dessus fait l'objet d'une facturation à l'acte, conformément aux tarifs figurant au Catalogue des Prix.

La fonction « Avis de message sur mobile » est facturée au client à chaque émission de SMS personnalisé. Ce SMS personnalisé l'informe sur son mobile du numéro ou du nom du correspondant qui vient de lui déposer un message.

Les opérations de consultation et de gestion de la « Messagerie Vocale Enrichie » du client, effectuées à partir de la ligne téléphonique bénéficiant du service en composant en France métropolitaine le 31 03, sont gratuites.

Les opérations de consultation et de gestion de la « Messagerie Vocale Enrichie » du client, effectuées à partir de la messagerie électronique du client sont gratuites (hors coût de connexion Internet).

Les opérations de consultation et de gestion de la « Messagerie Vocale Enrichie » du client, effectuées à partir d'un autre numéro téléphonique que celui attaché à la ligne bénéficiant du service, en composant le numéro de la ligne bénéficiant du service et en tapant le chiffre 6 puis son code secret pendant l'annonce d'accueil, sont facturées au tarif habituel de communication applicable aux appels établis à partir de cet autre numéro.

La fonction de rappel du déposant est facturée sur la ligne bénéficiant du service, au tarif de communication en vigueur, selon les destinations des appels.

ARTICLE 3. SERVICE APRÈS-VENTE PRO GARANTI

En cas de panne, Orange met en œuvre les moyens nécessaires pour résoudre l'incident lors de l'appel du Client au Service Clients Orange.

Si le problème ne peut être résolu par téléphone, Orange, pour répondre rapidement aux besoins du Client, met en œuvre les moyens nécessaires afin de proposer au Client une solution adaptée au dysfonctionnement identifié.

Ces différents dispositifs sont détaillés ci-dessous.

3.1 En cas de panne du service téléphonique fixe classique

3.1.1 Une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) 8h pour le service téléphonique fixe classique

Dans le cadre de l'Offre, Orange fournit un service après-vente à délai de rétablissement garanti pour le service téléphonique fixe classique en France métropolitaine en cas d'interruption totale dudit service. Le rétablissement ne pourra avoir lieu que si les causes à l'origine du dysfonctionnement le permettent.

Orange s'engage à rétablir le service téléphonique fixe classique dans un délai de 8 heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h à 18h hors jours fériés) qui suivent l'enregistrement de la signalisation du dérangement au service d'assistance technique Orange ouvert 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Le décompte du délai est suspendu entre le samedi 18h et le lundi 8h, les veilles de jours fériés à partir de 18h jusqu'au jour non chômé suivant 8h.

En cas de non-respect du délai susmentionné, Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire correspondant à deux (2) mois d'abonnement (hors options) par ligne concernée. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du 1er jour de retard constaté. De convention express, cette pénalité constitue pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts. Cette indemnité n'est pas due si le non-respect du délai de rétablissement n'est pas exclusivement imputable à Orange, notamment, dans les cas où il résulte de défaillances imputables au Client, à des tiers et/ou à un cas de force majeure.

Cette garantie ne peut être activée pour une offre en cours d'activation, de déménagement et dans les deux (2) jours suivant une migration sans changement de site.

3.1.2 Une continuité de service pour la ligne téléphonique fixe classique

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que la ligne téléphonique du Client est totalement interrompue et que le service de téléphonie ne peut pas être rétabli immédiatement, Orange peut proposer au Client de faire suivre les appels reçus sur cette ligne située en France métropolitaine vers une autre ligne fixe ou mobile de son choix. Le numéro de la ligne destinataire des appels devra avoir un numéro qui se trouve également en France métropolitaine.

La continuité de service en cas de panne est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes, et elle ne pourra être mise en œuvre par Orange que si la nature des causes techniques à l'origine du dérangement ou du dysfonctionnement de la ligne téléphonique du Client le permet.

Après accord du Client, Orange met en œuvre le service de secours et active immédiatement le reroutage des appels reçus sur la ligne téléphonique en dérangement vers une autre ligne dont le numéro est désigné par le Client. Le cas échéant, le Client doit s'assurer de l'accord du titulaire du numéro destinataire des appels transférés s'il ne s'agit pas d'un numéro dont le Client a l'usage. Le Client fera sien tout litige éventuel qui pourrait survenir avec ce dernier dans le cadre du présent service et garantit en conséquence Orange contre toute action d'un tiers. En cas de réclamation d'un Client destinataire des appels transférés, Orange se réserve le droit de désactiver le service d'office et sans préavis, ce que le Client accepte expressément.

La mise en œuvre de la continuité de service en cas de panne est entièrement réalisée par Orange :

- Activation du service par Orange lors de la signalisation du dysfonctionnement ou dérangement de sa ligne téléphonique par le Client ;
- Désactivation par Orange au rétablissement en fonctionnement correct de la ligne téléphonique du Client.

La sélection permanente d'appel, éventuellement mise en œuvre sur la ligne en dérangement, doit autoriser le transfert d'appel vers la ligne désignée par le Client pour recevoir les appels. En cas de nécessité, le Client peut demander à Orange de suspendre ou modifier temporairement les conditions de sélection permanente d'appel en vigueur sur sa ligne.

À l'issue des opérations techniques nécessaires au rétablissement de la ligne téléphonique, le Service Clients désactive la continuité de service en cas de panne, et rétablit le fonctionnement correct de la ligne téléphonique y compris des conditions de sélection permanente d'appel telles que définies initialement au dérangement. Orange pourra en informer le Client par tous moyens appropriés.

Si dans son Offre, le Client dispose de plusieurs lignes téléphoniques, il ne pourra bénéficier de la continuité de service en cas de panne que pour une seule de ses lignes. Durant l'activation de la continuité de service pendant la panne, le Client aura la possibilité de demander une fois et une seule à changer le numéro destinataire des appels reroutés.

L'activation de la continuité de service ainsi que le reroutage des communications (vers un numéro fixe ou mobile, hors numéros courts et surtaxés, en France métropolitaine) ne donnent pas lieu à la facturation de coûts supplémentaires au Client. En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications transférées seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

Le Client reconnaît et accepte que la responsabilité d'Orange ne peut être engagée en cas de faute du Client, notamment, en cas d'erreur de manipulation du Client qui aboutirait à une désactivation intempestive, volontaire ou non, du reroutage des appels. De plus, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée lorsque le Client désigne un numéro destinataire des appels transférés erroné. En pareil cas, le prix des communications restera dû par le Client. Au titre de la présente continuité de service en cas de panne, le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au Client est limité à une indemnité forfaitaire d'un montant maximum égal à 150 euros.

Cette prestation ne peut être activée pour une offre en cours d'activation, de déménagement et dans les deux jours suivant une migration sans changement de site.

ARTICLE 4. MISE EN SERVICE DE L'OFFRE « TÉLÉPHONE PRO »

L'offre « Téléphone pro » peut être souscrite via différents canaux ou points de ventes (tels que notamment les boutiques Orange, le 10 16, le 3000 ou le site **www.orangepro.fr**).

La Présentation du Nom, le Transfert d'Appel, et le Signal d'Appel sont activés lors de la souscription à « téléphone pro », sous réserve que la ligne du client soit éligible et compatible à ces services. Le service de Messagerie Vocale Enrichie est activé automatiquement si le client ne bénéficie pas déjà d'un service de Messagerie standard Orange. En revanche, si le client bénéficie déjà d'un service de Messagerie Vocale Standard Orange, le service de Messagerie Vocale Enrichie n'est activé que sur demande du client, soit lors de la souscription de l'offre « téléphone pro », soit ultérieurement.

Le client a également la possibilité de résilier sa Messagerie Vocale Enrichie en appelant le 3000 ou le 10 16.

ARTICLE 5. CONDITIONS DE FOURNITURE DE L'OFFRE « TÉLÉPHONE PRO »

La souscription à l'offre « téléphone pro » est exclusivement réservée aux clients ayant souscrit aux Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels).

Le client ne peut cumuler l'offre « téléphone pro » avec les autres offres tarifaires que dans la limite et les règles de priorité fixées au Catalogue des Prix. Il est invité à se renseigner auprès de son Service Clients pour connaître les options tarifaires incompatibles.

L'offre « téléphone pro » est compatible avec l'offre « 8FT » ainsi que la présélection (appel par appel ou permanente).

L'offre « téléphone pro » en version équilibre et intense est incompatible avec le service Conversation à 3.

L'offre « téléphone pro » est proposée exclusivement sur une ligne analogique isolée. À une même adresse d'installation, le client peut souscrire une offre « téléphone pro » pour chaque ligne analogique isolée dont il est titulaire.

La souscription, par le client, à plusieurs offres « téléphone pro » sur une même ligne n'est pas admise.

Si le client est présélectionné chez un opérateur tiers, la souscription à l'offre « téléphone pro » entraîne l'acceptation par le client de la déprésélection de sa ligne portant l'offre « téléphone pro » chez ledit opérateur tiers. Le client souhaitant cependant reprendre la présélection chez cet opérateur tiers de sa ligne portant l'offre « téléphone pro » doit faire une demande de représélection auprès de l'opérateur tiers.

En cas de changement d'opérateur, le client reconnaît avoir donné mandat à Orange pour résilier dans les meilleurs délais auprès de l'opérateur concerné son offre impliquant les fréquences basses (ou « Bas débit »).

Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'un dégroupage total, le client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de l'ensemble des services souscrits auprès de l'opérateur concerné pour le numéro susmentionné. Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'une offre d'accès bas débit (abonnement au service téléphonique), le client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de son raccordement à l'opérateur concerné ainsi que l'acheminement de l'ensemble de ses communications par ce dernier.

En cas de non-respect par le client des dispositions du présent article, Orange se réserve la possibilité de résilier les présentes Conditions Spécifiques conformément aux dispositions de l'article 11.1 des présentes.

ARTICLE 6. RELEVÉ DE COMMUNICATIONS

Les relevés de communications d'Orange constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de la facturation des communications.

Sur la facture du client, figure la consommation due au titre du mois, déduction faite des communications entrant dans le Forfait de communications de l'offre « téléphone pro » tel que défini à l'article 2.2 des présentes Conditions Spécifiques.

Le client a la possibilité de recevoir une facture détaillée aux conditions prévues pour ce service.

Sur la facture détaillée, les communications entrant dans le cadre du Forfait de communications de l'offre « téléphone pro » sont détaillées.

ARTICLE 7. PRIX

7.1 Structure des prix

Le prix des prestations fournies par Orange dans le cadre de l'offre « téléphone pro » est détaillé au Catalogue des Prix disponible sur demande en boutique Orange ou sur le site **www.orangepro.fr** ou au 10 16 et se décompose de la manière suivante :

7.1.1 Montant Forfaitaire Mensuel

Par dérogation aux Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels), l'offre « téléphone pro » donne lieu, pour chaque ligne analogique pour laquelle l'offre a été souscrite, au versement par le client d'un montant forfaitaire mensuel payable d'avance (terme à échoir) qui prend effet à compter de la mise en service et dont le montant est précisé au Catalogue des prix. Ce montant forfaitaire mensuel inclut, outre l'accès au réseau et au service téléphonique définis aux Conditions générales, l'ensemble du Forfait de communications tel que décrit à l'article 2.2.

Lorsque l'offre « téléphone pro » est mise en service en cours de période de facturation, le prix est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de mise en service de l'offre par Orange et la date de fin de la période de facturation en cours.

7.1.2 Prix des communications

Au-delà et en dehors du Forfait de communications, les communications sont facturées à terme échu au tarif professionnel en vigueur ou selon l'option tarifaire choisie par le client si celle-ci est compatible avec l'offre « téléphone pro » souscrite par le client, conformément au relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique. Ce relevé atteste de l'existence des communications passées par le client.

7.2 Modifications de prix

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution des présentes Conditions Spécifiques et portées à la connaissance des clients au plus tard huit (8) jours avant leur application. Le client peut, dans ce cas, résilier les présentes Conditions Spécifiques conformément à l'article 11.2.

ARTICLE 8. FACTURATION

Par dérogation aux Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels), l'offre « téléphone pro » donne lieu à une facturation mensuelle payable d'avance (terme à échoir).

Dès lors que le client souscrit à une offre « téléphone pro », la période de facturation mensuelle s'applique automatiquement à l'ensemble des produits et services du compte de facturation dont fait partie l'offre « téléphone pro » souscrite par le client.

Les communications non comprises dans les Forfaits de communications tels que décrits à l'article 2.2, donnent lieu à une facturation mensuelle à terme échu.

Par dérogation aux Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels), le paiement devra parvenir à Orange dans un délai de dix (10) jours après l'émission de la facture pour une période mensuelle.

ARTICLE 9. MODIFICATION DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Orange informe le client de toute modification ou suppression de ses prestations ou de toute modification contractuelle au moins huit (8) jours à l'avance, étant entendu que cette modification ou suppression devra être substantielle. Dans cette hypothèse, le client pourra alors résilier son contrat conformément à l'article 11.2.

ARTICLE 10. DURÉE DU CONTRAT

L'offre « téléphone pro » est conclue au jour de l'envoi ou de la remise des présentes Conditions Spécifiques par Orange pour une durée indéterminée, étant entendu que le client est soumis à la durée minimale d'engagement prévue aux termes des Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux professionnels).

ARTICLE 11. SUSPENSION/RÉSILIATIONS DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

11.1 Suspension/Résiliation des Conditions Spécifiques par Orange

Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Spécifiques. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance. Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Spécifiques sans nouvelle mise en demeure, si le client n'a pas remédié à son manquement à l'issue d'un délai supplémentaire de quinze (15) jours à compter de la suspension des prestations.

11.2 Résiliation des Conditions Spécifiques par le client

Le client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Spécifiques. La résiliation sera effective deux (2) jours ouvrables après la réception de la demande de résiliation du client par Orange.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques doit être demandée par écrit par le client auprès d'Orange.

11.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre « téléphone pro » prévu à l'article 6.1 des présentes Conditions Spécifiques est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre « téléphone pro » par Orange.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de l'ensemble des services compris dans l'offre « téléphone pro ». Toutefois, la résiliation des présentes Conditions Spécifiques n'entraîne pas la résiliation automatique des Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels) auxquelles le client reste soumis. Si le client souhaite mettre fin à l'abonnement au service téléphonique concomitamment à sa résiliation des présentes Conditions Spécifiques, le client doit résilier expressément et séparément les Conditions générales de l'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels) auxquelles il a souscrit, étant entendu que le client reste soumis à la durée minimale d'engagement prévue aux termes des Conditions générales d'abonnement au service téléphonique (applicables aux Professionnels) restant à courir sur ledit abonnement.

ANNEXE 1 - Portabilité des numéros fixes : conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

- **Numéro fixe** désigne un numéro géographique ou non géographique (hors numéro mobile), tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Numéro fixe actif** désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client activé dans le réseau de l'Opérateur fixe, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'Opérateur fixe ou à la demande du Client.
- **Numéro fixe en quarantaine** : Numéro fixe inactif depuis moins de quarante jours calendaires.
- **Numéro réservé** désigne un numéro fixe affecté au Client, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son Opérateur fixe.
- **Opérateur attributaire** désigne l'Opérateur fixe à qui a été attribué le Numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro fixe conformément aux décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Opérateur donneur** désigne l'Opérateur fixe à partir duquel le Numéro fixe du Client est porté.
- **Opérateur fixe** désigne l'Opérateur attributaire de Numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des Numéros fixes.
- **Opérateur receveur** désigne l'Opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.
- **Portabilité ou conservation d'un numéro fixe** désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe, de conserver son Numéro fixe auprès de son nouvel Opérateur fixe. La portabilité peut être notamment entrante ou sortante.
- **Portage du numéro** désigne l'opération par laquelle l'Opérateur donneur désactive le numéro fixe dans son système d'information, l'Opérateur receveur active le même numéro fixe dans son système d'information et l'Opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- **Portabilité Partielle** désigne la possibilité offerte au Client auquel ont été affectés trois Numéros fixes ou plus de demander à l'Opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble desdits Numéros fixes selon les modalités prévues aux présentes.

ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter les procédures applicables aux demandes de Portabilité du Client sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

Le Client dispose de la faculté de conserver son Numéro fixe affecté par son Opérateur fixe dans le cadre d'une Portabilité entrante ou sortante à la condition que le Numéro fixe objet de la demande du Client ne soit pas inactif depuis plus de quarante (40) jours chez l'Opérateur donneur au jour de la demande de Portabilité.

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

La Portabilité entrante permet au Client d'un autre Opérateur fixe de conserver le Numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'Orange. La Portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant le Client à l'autre Opérateur fixe et des obligations y afférentes.

Dans le cadre de la Portabilité entrante telle que décrite ci-après, l'Opérateur receveur est Orange.

Le processus de Portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

2.1 Mandat donné à Orange

2.1.1 Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès d'Orange, le Client doit **obligatoirement** donner mandat à Orange afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur.

2.1.2 Dans ce cadre, Orange informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être un Numéro fixe actif au jour du portage, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage, et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage ;
- en cas de Portabilité Partielle, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à Orange, les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez l'Opérateur donneur ;
- la demande de Portabilité du numéro fixe vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté sauf en cas de Portabilité Partielle ; en cas de Portabilité Partielle, le contrat entre le Client et l'Opérateur donneur est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un Portage ;

- la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté prend effet le jour du Portage effectif du numéro fixe, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée) ;
- la demande de Portabilité d'un Numéro fixe concerne exclusivement la conservation du Numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur ;
- lorsqu'Orange affecte, en supplément du numéro fixe porté, un ou plusieurs numéro(s) au Client pour une même ligne, Orange fait en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par cette ligne soit le numéro fixe porté, à moins que le Client ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro fixe dont il est affectataire.

2.2 Motifs d'inéligibilité

2.2.1 Orange pourra refuser de donner suite à toute demande de Portabilité dans les cas suivants :
- incapacité du demandeur : la demande de Portabilité du numéro fixe doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le Numéro fixe, objet de la demande ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,
- demande de Portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de Portabilité du numéro doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande,
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de Portabilité du numéro fixe doit notamment respecter certaines contraintes géographiques,
- incompatibilité technique : la demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir Orange,
- portabilité du numéro fixe non géographique vers le réseau téléphonique commuté, support des numéros fixes géographiques.

2.2.2 L'Opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de Portabilité du numéro présentée par Orange au nom du Client notamment dans les cas suivants :
- données incomplètes ou erronées : la demande de Portabilité du numéro doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, inactif depuis plus de quarante jours calendaires au jour de la demande : la demande de portabilité doit notamment porter sur un Numéro fixe actif au jour du Portage du numéro, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de Portabilité déclarée éligible par l'Opérateur donneur.

2.2.3 En cas de refus par l'Opérateur donneur d'une demande de Portabilité du numéro pour l'un de ces motifs, ce dernier indique à Orange sur quel motif il fonde son refus. Orange en informe à son tour le Client dans les meilleurs délais, et, le cas échéant, l'informe également des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la conservation du numéro fixe.

2.2.4 En cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, le Client qui souhaite maintenir son contrat avec Orange sans conservation du numéro doit transmettre lui-même et directement sa demande de résiliation auprès de l'Opérateur donneur.

2.2.5 En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du Portage, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

2.3 Processus de demande de Portabilité entrante

2.3.1 Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de Portabilité de Numéro fixe concomitamment à sa demande de souscription au contrat d'Orange. Le Client qui demande la Portabilité entrante doit fournir à Orange son Numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le Numéro fixe.

2.3.2 Orange vérifie la capacité du Client à demander la Portabilité.

2.3.3 Puis Orange doit envoyer la demande de Portabilité à l'Opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'Opérateur donneur qui le notifie à Orange afin de finaliser la demande du Client.

2.3.4 La souscription au service d'Orange comporte l'usage, à compter du jour de Portage du numéro et de la mise en service de la ligne, du Numéro fixe ayant fait l'objet de la procédure de Portabilité entrante.

2.4 Date de Portage du numéro

2.4.1 Sous réserve de la disponibilité de l'accès et sans demande expresse du client, le Portage du numéro fixe intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à sept jours ouvrables. Toutefois, sur demande du Client, ce délai pourra être supérieur selon l'offre souscrite. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité.

2.4.2 Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de Portage effectif du numéro fixe ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité.

2.4.3 Orange informera le Client sur le résultat de sa demande de Portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis au paragraphe 2.2. ci-dessus.

2.4.4 Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage effectif du numéro fixe. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures lorsque le numéro objet de la demande est un numéro fixe actif le jour du portage chez l'opérateur donneur.

2.4.5 Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du Portage du numéro fixe, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

2.5 Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès d'Orange

2.5.1 Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seule compétente pour annuler la demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée. Dans le cas où le Client souhaiterait néanmoins résilier ce contrat, la résiliation s'effectuera conformément aux conditions générales de vente conclues entre le Client et l'Opérateur donneur, le Client sortant du processus de Portabilité décrit dans la présente annexe.

Dans le cas où le client fait une portabilité entrante chez Orange et se rétracte sur son offre avant que son numéro fixe n'ait été effectivement porté, cette rétractation vaudra annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. Dans le cas contraire, la rétractation sera bien prise en compte mais la Portabilité se poursuivra jusqu'à ce que le Portage soit effectif. Le numéro fixe sera alors placé en quarantaine chez Orange.

2.5.2 Orange accepte toute demande d'annulation de Portabilité entrante formulée par le Client auprès de son service clients au plus tard 2 jours ouvrables avant la date prévue du Portage du numéro fixe. Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue au jour de la demande de Portabilité, Orange accepte, au minimum, les demandes d'annulation formulées jusqu'au lendemain de la demande et étudie toute demande qui lui est transmise tant que l'accès associé au service téléphonique n'est pas construit.

2.5.3 Par ailleurs, l'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat souscrit par le Client auprès d'Orange. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard d'Orange au titre du contrat qu'il a souscrit auprès de cette dernière. Orange affecte au Client à la date de Portage du numéro initialement prévue un Numéro fixe. Les redevances d'abonnement sont dues conformément aux conditions contractuelles propres au Service concerné et conclues entre le Client et Orange.

2.6 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas de retard de Portage d'un numéro fixe (notamment en cas d'incapacité du Client à émettre ou recevoir des communications au lendemain du Portage du numéro), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 3,5 euros par jour de retard, dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour du Portage effectif du numéro fixe concerné. Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de Portabilité résulte (a) d'une inéligibilité de la demande de Portabilité, (b) d'une demande de report du Portabilité émanant du Client, (c) d'une indisponibilité de l'accès, ou (d) d'un cas de force majeure tel que défini dans les Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

La Portabilité sortante permet au Client d'Orange de conserver le Numéro fixe affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'un autre Opérateur fixe. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre Opérateur fixe du contrat liant Orange au Client et des obligations en découlant.

Dans le cadre de la Portabilité sortante telle que décrite ci-après, l'Opérateur donneur est Orange.

Le processus de Portabilité sortante est décrit ci-après et dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.1 Accès aux informations préalables d'Orange

Pour les besoins de la Portabilité sortante, Orange fournit au Client :

- la liste des Numéros fixes qui ont été affectés au Client dans le cadre de son contrat ;
- la liste des services additionnels liés au service téléphonique ;

À compter du 1er juillet 2015, sur demande du Client faite depuis de son Espace Client Professionnel, Orange pourra fournir également :

- la nature de l'accès support à la fourniture du service téléphonique pour ces numéros fixes ;
- les informations contractuelles relatives à ces numéros fixes : date de fin d'engagement, date de fin de contrat le cas échéant, délai de prévenance pour la dénonciation du contrat lorsqu'il existe ;
- les RIO fixes correspondant aux numéros fixes leur ayant été affectés par Orange.

3.2 Portabilité partielle sortante

- en cas de Portabilité Partielle sortante, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à l'Opérateur receveur les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez Orange ;
- Le contrat avec Orange est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un portage.

3.3 Processus de demande de Portabilité sortante

Le processus de Portabilité sortante est défini dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.4 Modification du Service

3.4.1 En cas de demande de Portabilité sortante, le Client ne pourra plus demander de modification du Service auprès d'Orange concernant le Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité.

3.4.2 Suite à une demande de Portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le Numéro fixe, objet de la portabilité, reste possible sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat et soit effectuée avant la date de Portage du numéro fixe.

3.5 Conséquences du portage

3.5.1 Si pendant la durée de traitement d'une demande de Portabilité sortante par le Client, le contrat que ce dernier a souscrit auprès d'Orange devait expirer, alors même que le Client a formulé sa demande de conservation du numéro fixe dans le respect du préavis contractuellement prévu, ce contrat serait alors automatiquement prolongé jusqu'à la date effective de Portage du numéro fixe, au prorata du montant de l'abonnement mensuel prévu dans ce contrat. Cette prolongation n'a pas pour effet de renouveler l'engagement du Client ou de reconduire tacitement son contrat pour une nouvelle durée contractuelle.

3.5.2 En dehors des demandes de conservation partielle des numéros fixes du Client, le Portage du ou de la totalité des numéros du Client entraine la résiliation concomitante du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre du contrat conclu avec Orange.

3.6 Informations relatives à la Portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de Portabilité sortante en s'adressant directement à l'Opérateur receveur.

3.7 Responsabilité d'Orange

3.7.1 Orange demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'Opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'Opérateur receveur subordonne la Portabilité du numéro fixe affecté par Orange au Client.

3.7.2 La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'Opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le Portabilité du numéro fixe.

3.8 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas d'abus de Portabilité (situation où le Client perd l'usage d'un numéro fixe souscrit auprès d'Orange à la suite d'une Portabilité qu'il n'a pas sollicitée), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 30 euros par semaine dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour où l'abus a été constaté.

ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par Orange dans le cadre de la Portabilité du Numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients d'Orange ou par tout autre moyen indiqué par ce dernier, en justifiant de son identité.

Orange, Société Anonyme au capital de 10 595 541 532 €
78, rue Olivier de Serres 75015 Paris - RCS Paris 380 129 866